

제2조 이용계약에 관한 사항

제2-1조 (계약기간 및 이용절차)

계약기간

- 1.본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.
- 2.계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며,노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수함을 원칙으로 한다.
등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

준수사항

- 1.이용계약은 개인별표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- 2.계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는계약기간,급여의종류,급여비용,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

이용절차

- 1.신청접수 → ②수급자택방문 및 면담→ ③사정회의→ ④급여계약체결 →⑤급여제공→ ⑥사후관리
- 1) 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강보험관리공단,구청,동사무소등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
- 2) 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록 (건강상태, 개인신상,주거환경, 서비스 제공여부 등)
- 3) 욕구사정 : 건강보험공단에서 제공하는 개인별표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
- 4)계약체결 : 신청자에게 급여제공계획을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 계약을 체결한다.
※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다. (재가서비스이용신청서 및 내역서 제출)
※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- 5)급여의 제공 : 요양보호사를 선정하여 가정방문으로 결정된 급여를 제공한다
- 6)사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

등급판정신청절차

- 1.신청(공단 각 지사별 장기요양센터)
- 2.방문조사(공단직원)
- 3.장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회)
- 4.장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터)
- 5.서비스 이용(장기요양기관)

제2-2조 (계약목적)

- 노인성 질환 등으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자에게 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 급여계약 체결을 통해 당해 장기요양기관을 이용토록 하며 이에 따라 수급자는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.
- 1.수급자관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
 - 2.계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
 - 3.명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제2-3조 (계약방법)

- 이용계약은 이용자와 문서(공정거래위원회 승인받은 약관)로서 체결을 하여야 하며 이용자가 의사무능력자일 경우에는 보호자 또는 법정 대리인과 계약을 체결할 수 있다.

제2-4조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2026년	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320
본인부담금 내역			기초수급자		0%	부담
			60% 경감대상		6%	부담
			40% 경감대상		9%	부담
			일반 수급자		15%	부담

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음

[첨부 2] 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

■ 방문요양 (단위 : 원)

방문당 시간	'25년		'26년	
	수가	본인부담(15%)	수가	본인부담(15%)
30분	16,940	2,541	17,450	2,618
60분	24,580	3,687	25,320	3,798
90분	33,120	4,968	34,120	5,118
120분	42,160	6,324	43,430	6,515
150분	49,160	7,374	50,640	7,596
180분	55,350	8,303	57,020	8,553
210분	61,670	9,251	63,530	9,530
240분	68,030	10,205	70,080	10,512

■ 방문목욕 (단위 : 원)

구분	'25년		'26년	
	수가	본인부담(15%)	수가	본인부담(15%)
차량이용(차량 내)	86,480	12,972	88,990	13,349
차량이용(가정 내)	77,970	11,696	80,230	12,035
차량 미 이용	48,690	7,304	50,100	7,515

- 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
- 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 각각 1/2로 경감(7.5%), 국민기초생활수급노인은 무료이다.

1. 감경 적용범위 및 기준

1) 「국민건강보험법 시행규칙」 제15조에 따라 건강보험 본인부담액 경감인정을 받은 자

- 대상자 가) 희귀난치성질환자 이면서 차상위 : 2009.1.1.부터 감경 시행

나) 만성질환자 이면서 차상위 : 2009.4.1.부터 감경 시행

- 감경률 : 본인부담금 100분의 60을 감경

2) 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」 제2조제1항제4호 및 제2항에서 정한 감경 적용기준에 해당되는 자

- 저소득 대상자 : 2009.7.1.부터 감경 시행

- 감경대상 및 감경률

※ 본인부담금 100분의 60을 감경하는 자

「국민건강보험법」 제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 "보험료액"이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위가 0~25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

※ 본인부담금 100분의 40을 감경하는 자

보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 25%초과 ~ 보험료 순위 50%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

▼ 지역가입자는 월별보험료액과 가입자 수를 기준으로 감경여부 판단

▼ 직장가입자는 직장보험료액과 가입자수, 재산과표액을 기준으로 감경 여부 판단

3) 감경대상자의 본인부담금 부담비율

구분	장기요양급여비용		의사소견서 발급비용
본인부담금 100분의 60 감경하는 자	재가급여	본인 6% 공단 94%	본인 10%
본인부담금 100분의 40 감경하는 자	재가급여	본인 9% 공단 91%	공단 90%

2. 건강보험 납부기준에 따른 본인부담률(비용부담)

1) 기초생활수급자 - 0원(100% 국가지원)

2) 건강보험료 0~25% 본인부담률 6% , 건강보험료 25~50% 본인부담률 9%, 건강보험료 50%초과

본인부담률 15%

제2-5조 (신원인수인의 권리 및 의무)

기관과 이용자(신원인수인)은 다음의 의무와 권리가 있다.

1. 기관(요양요원)의 의무

- 1) 이용자에게 안전하고 질 높은 장기요양급여를 제공할 의무
- 2) 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무
- 3) 기관이 정한 급여제공지침에 따른 성실제공 의무
- 4) 이용자에게 제공된 급여내역(급여제공기록지)을 통보할 의무

2. 이용자(보호자)의 의무

- 1) 본인일부부담금을 납부할 의무
- 2) 가정의 건전한 생활 분위기 조성 의무
- 3) 이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시할 통보 의무
- 4) 요양보호사 업무기준 이외 과도한 요구 금지의무

- 5) 기타 노인장기요양보험법에 정한 규칙 이행의 의무
3. 이용자(보호자)의 권리
 - 1) 개개인의 사생활은 존중되고 보호받으며 비밀을 보장받을 권리
 - 2) 종교와 문화 활동의 자유를 가질 권리
 - 3) 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
 - 4) 장기요양급여가 보장되며 그 급여에 대한 알 권리
 - 5) 요양요원 등 기관 종사자로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성은 물론 평등과 존경을 받을 권리
 - 6) 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
 - 7) 가족과 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
 - 8) 장기요양급여를 이용하는 동안 불편사항에 대하여 개선을 요구할 권리
4. 신원인수인의 의무
 - 1) 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료공개의 의무
 - 2) 이용자에 대한 월 이용료 등 비용부담의 의무
 - 3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
 - 4) 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
 - 5) 이용자가 병원 입·퇴원 시 절차, 비용 등에 대한 책임의무
5. 신원인수인의 권리
 - 1) 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여서비스 내역에 대한 알 권리
 - 2) 이용자에 대한 요양에 관한 상세한 내용을 요청할 권리
 - 3) 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리
 - 4) 이용자의 처우개선, 불편사항, 건의사항을 요청할 수 있는 권리

제2-6조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

1. 서비스제공자의 의무
 - ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
 - ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
2. 수급자의 의무
 - ① 월 이용료 납부 의무
 - ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
 - ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
 - ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
3. 수급자의 권리
 - ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 - ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 - ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여 제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다. (상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.

2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2. '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 기관 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제2-7조 (계약의 해제)

당사자 합의 하에 서비스이용계약을 해제할 수 있으며, 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대표자(또는 관리책임자)은 급여대상자 또는 보호자에게 계약 해지를 요청할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에 10일 초과 유보 일수에 대해(보험료 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.